



GADAI MULIA

**STANDARD OPERATING PROCEDURE
(SOP)**

**PENGAMANAN OUTLET OLEH SATUAN
PENGAMAN
(SECURITY)**

SOP.GMKE.2023.0015

Prosedur Operasional ini adalah milik dan hanya dipergunakan untuk kepentingan
internal **GADAI MULIA**

Dilarang mengubah apapun tanpa izin tertulis
GADAI MULIA

Perihal	:	Pengamanan Outlet Oleh Satuan Pengaman (Security)			
Tanggal Terbaru	:	25 September 2023	Tanggal Sebelumnya	:	27 Maret 2023
No SOP Terbaru	:	SOP.GMKE.2023.0015	No. SOP Sebelumnya	:	SOP.GMKE.2023.0005

A. TUJUAN

1. Memberikan pedoman kerja bagi Satpam (satuan pengaman), yang selanjutnya akan disebut security dalam menjaga outlet serta seluruh asset yang berada di dalamnya.
2. Terciptanya suatu pengendalian dan pengawasan yang melekat, sehingga proses pengamanan di outlet dapat berjalan dengan aman dan lancar.

B. RUANG LINGKUP

1. Ruang lingkup SOP ini meliputi ketentuan, prosedur kerja dan pelaporan atas proses pengamanan di Outlet.
2. Fungsi dan Jabatan yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan SOP ini, adalah security dengan pengawasan langsung dari kepala outlet.

C. PENGERTIAN DAN ISTILAH

Transaksi Gadai	:	adalah suatu hak yang diperoleh Perusahaan Pergadaian atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh nasabah atau oleh kuasanya, sebagai jaminan atas pinjamannya dan yang memberi wewenang kepada Perusahaan Pergadaian untuk mengambil pelunasan pinjaman dari barang itu dengan mendahului kreditur-kreditur lain, dengan pengecualian biaya untuk melelang atau menjual barang tersebut dan biaya untuk menyelamatkan barang tersebut yang dikeluarkan setelah barang itu diserahkan sebagai gadai, biaya-biaya mana harus didahulukan
Barang Jaminan	:	adalah setiap barang bergerak yang dijadikan jaminan oleh nasabah kepada Perusahaan Pergadaian
Form Aplikasi Transaksi Gadai (FATG)	:	adalah formulir yang digunakan oleh nasabah untuk mengajukan permohonan transaksi gadai yang berisi data lengkap nasabah, hasil taksiran, serta deskripsi dari barang jaminan.
Surat Bukti Gadai (SBG)	:	adalah surat tanda bukti perjanjian pinjam meminjam uang dengan jaminan yang ditandatangani oleh Perusahaan Pergadaian dan nasabah.
Perjanjian Transaksi Gadai (PTG)	:	adalah perjanjian atas transaksi proses gadai antara pihak nasabah sebagai pemberi gadai dan Gadai Mulia sebagai penerima gadai, yang didalamnya memuat hak dan kewajiban masing-masing pihak. PTG tercantum pada lembar belakang SBG dan masih satu kesatuan dengan keseluruhan SBG.
Kepala Outlet	:	adalah Orang yang memegang kekuasaan tertinggi dalam suatu outlet dimana kepala outlet bertanggung jawab dalam menerapkan kebijakan yang telah dibuat, mengawasi operasi, pencapaian target dan memimpin

Perihal	:	Pengamanan Outlet Oleh Satuan Pengaman (Security)			
Tanggal Terbaru	:	25 September 2023	Tanggal Sebelumnya	:	27 Maret 2023
No SOP Terbaru	:	SOP.GMKE.2023.0015	No. SOP Sebelumnya	:	SOP.GMKE.2023.0005

	:	orang-orang yang berada dibawah koordinasinya.
Penaksir	:	adalah orang yang memiliki sertifikat keahlian untuk melakukan penaksiran atas nilai Barang Jaminan dalam transaksi Gadai
Marketing	:	adalah karyawan yang bertanggung jawab untuk menjual produk perusahaan kepada nasabah potensial dan membangun hubungan yang baik dengan nasabah
Satuan pengaman (Security/Satpam)	:	adalah adalah satuan atau kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi/badan usaha untuk melaksanakan pengamanan dalam rangka menyelenggarakan keamanan dilingkungan kerja sesuai penempatannya.
Dual Control	:	adalah prinsip melaksanakan prosedur dimana minimum ada dua orang yang terlibat dan menjalankan fungsi <i>maker</i> (pelaku) dan <i>checker</i> (pemeriksa)

D. KETENTUAN UMUM

- Setiap security harus menjaga penampilannya sesuai ketentuan berikut :
 - Wajib bersih, jika menggunakan kumis maka dicukur rapih dan tidak berlebihan
 - Rambut dicukur pendek dan rapih
 - Memakai seragam sesuai ketentuan perusahaan.
- Menerapkan standar pelayanan sebagai berikut :
 - Senyum
 - Salam
 - Sapa
- Hal-hal yang tidak boleh dilakukan oleh security adalah :
 - Dilarang memegang barang jaminan atau barang lainnya yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan kecuali mendapatkan ijin dari kepala outlet.
 - Security tidak diperbolehkan masuk ke ruang penaksir atau ruang khasanah tanpa ijin dari kepala outlet.
 - Dilarang Membawa/memakai narkoba, minum-minuman keras, bermain judi dan sejenisnya.
- Security harus memastikan tidak ada orang lain yang memasuki ruang khasanah kecuali kepala outlet, penaksir yang ditunjuk serta pihak lain yang ditentukan perusahaan.
- Security harus mengetahui produk dasar Gadai Mulia.
- Melakukan pengawasan terhadap kondisi outlet dan lingkungan disekitar outlet.
- Security mempunyai kemampuan dasar dalam penanganan keadaan darurat yang mempunyai resiko terhadap outlet, seperti : Kebakaran, gempa bumi, kerusakan, dll.

Perihal	:	Pengamanan Outlet Oleh Satuan Pengaman (Security)			
Tanggal Terbaru	:	25 September 2023	Tanggal Sebelumnya	:	27 Maret 2023
No SOP Terbaru	:	SOP.GMKE.2023.0015	No. SOP Sebelumnya	:	SOP.GMKE.2023.0005

E. MEKANISME PROSES

1. Penanganan Pada Nasabah

- a. Security membukakan pintu dan memberikan salam untuk setiap tamu yang datang
- b. Menanyakan maksud kedatangan tersebut.
- c. Jika yang datang adalah :
 - 1) Nasabah yang akan bertransaksi, maka :
 - a) diberikan nomor urut (jika keadaan sedang ramai) atau meminta nasabah untuk duduk terlebih dahulu.
 - b) Menginformasikan kepada penaksir bahwa ada nasabah yang akan bertransaksi.
 - c) Mengarahkan nasabah untuk ke meja pelayanan
 - 2) Jika calon Nasabah, maka :
 - a) Security memberikan penjelasan singkat tentang perusahaan serta produknya
 - b) Mengarahkan calon nasabah untuk menemui penaksir/kepala outlet agar dapat diberikan penjelasan secara detail.
 - c) Jika calon nasabah setuju, maka security mengarahkan nasabah untuk duduk terlebih dahulu.
 - d) Menginformasikan kepada penaksir bahwa ada calon nasabah yang ingin menanyakan secara detail tentang produk Gadai Mulia.
 - e) Mengarahkan calon nasabah untuk ke meja pelayanan.
 - 3) Jika pihak luar selain karyawan outlet, maka :
 - a) Security meminta surat tugas dan ID card.
 - b) Memeriksa surat tugas dan ID card yang diberikan.
 - c) Menginformasikan kepada penaksir/kepala outlet bahwa ada pihak luar yang datang.

2. Penanganan Kondisi Khusus

Berikut prosedur penanganan yang dilakukan security bila dalam kondisi khusus :

- a. Pencurian/Perampokan
 - 1) Lakukan peneguran langsung kepada yang bersangkutan seperlunya
 - 2) Bila melakukan perlawanan, maka segera mengambil langkah-langkah berikut :
 - a) Selalu waspada dan jangan melakukan tindakan ceroboh sehingga dapat menimbulkan kerugian diri sendiri
 - b) Jika pelakunya hanya seorang dan yakin bisa diatasi sendiri, maka segera adakan penangkapan
 - c) Bila pelaku lebih dari 1 orang maka jangan bertindak gegabah, keselamatan harus tetap diutamakan

Perihal	:	Pengamanan Outlet Oleh Satuan Pengaman (Security)			
Tanggal Terbaru	:	25 September 2023	Tanggal Sebelumnya	:	27 Maret 2023
No SOP Terbaru	:	SOP.GMKE.2023.0015	No. SOP Sebelumnya	:	SOP.GMKE.2023.0005

- d) Setelah dilakukan penangkapan segera mengamankan pelaku dan barang bukti.
Tempatkan pelaku diruangan terpisah, jangan disatukan ditempat nasabah bertransaksi
- e) Tenaga pengaman dilarang melakukan kekerasan terhadap pelaku
- f) Segera menghubungi pihak berwajib 112
- g) Bila pihak berwajib telah datang, segera serahkan pelaku dengan disertai laporan detail kejadiannya.
- h) Satuan pengaman membuat berita acara
- b. Perkelahian
 - 1) Perkelahian satu lawan satu
 - a) Segera memisahkan pelaku perkelahian
 - b) Bila perkelahian menggunakan senjata tajam maka usahakan melakukan pemisahan kepada salah satu pelaku yang bertikai
 - 2) Perkelahian kelompok
 - a) Memberikan peringatan yang dapat mengalihkan perhatian pelaku
 - b) Menghubungi pihak berwajib agar segera memberikan bantuan (112)
 - c) Membuat berita acara kejadian
- c. Pembunuhan
 - 1) Segera mengamankan TKP dengan menutup atau membokir TKP
 - 2) menghubungi pihak berwajib 112
 - 3) Memastikan tidak ada orang yang memasuki TKP sambil menunggu kedatangan pihak berwajib
 - 4) Bila pihak berwajib telah datang, maka informasikan kejadian untuk pengusutan selanjutnya
 - 5) Membuat berita cara kejadian
- d. Gempa
 - 1) Tetap tenang dan berikan pengertian kepada karyawan dan nasabah agar tidak panik
 - 2) Meminta karyawan dan nasabah untuk meninggalkan outlet dan berkumpul di satu titik
 - 3) Bila tidak memungkinkan untuk keluar dari outlet, maka meminta mereka untuk berlindung dibawah meja
 - 4) Jauhi peralatan kantor yang tinggi dan mudah tumbang
 - 5) Jauhi jendela dan kaca
 - 6) Bila akibat gempa terjadi kebakaran maka lakukan prosedur pemadaman api
- e. Demonstrasi Massa
 - 1) Bersikap tenang dan waspada
 - 2) Segera tutup pintu cabang dan rolling door

Perihal	:	Pengamanan Outlet Oleh Satuan Pengaman (Security)			
Tanggal Terbaru	:	25 September 2023	Tanggal Sebelumnya	:	27 Maret 2023
No SOP Terbaru	:	SOP.GMKE.2023.0015	No. SOP Sebelumnya	:	SOP.GMKE.2023.0005

- 3) Meminta karyawan dan nasabah untuk tetap tenang dan berada di dalam kantor untuk menghindari kemungkinan adanya keributan
 - 4) Amankan barang-barang berharga serta aset perusahaan ke tempat/ruangan yang aman
 - 5) Menghubungi pihak berwajib 112 jika terjadi keributan
 - 6) Bila terjadi penjarahan maka jangan dilawan karena keselamatan diri, karyawan dan nasabah adalah hal yang utama
- f. Banjir
- 1) Matikan aliran listrik langsung atau hubungi PLN 123
 - 2) Menyelamatkan barang-barang penting
 - 3) Lakukan evakuasi darurat menggunakan barang yang bisa digunakan
- g. Kebakaran didalam outlet
- 1) Mematikan aliran listrik
 - 2) Melakukan evakuasi terhadap karyawan dan nasabah
 - 3) Membawa APAR dan memeriksa sumber api
 - 4) Berusaha memadamkan api dengan menggunakan APAR
 - 5) Menghubungi pemadam kebakaran 113
- h. Kebakaran diluar outlet
- 1) Memeriksa lokasi kebakaran
 - 2) Menginformasikan kepada kepala outlet kemungkinan penyebaran titik api
 - 3) Mematikan aliran listrik
 - 4) Melakukan evakuasi terhadap karyawan dan nasabah
 - 5) Menghubungi pemadam kebakaran 113
 - 6) Menutup cabang dan berjaga disekitar cabang

Ditetapkan di : Batam

PT Gadai Mulia Kepri



Ranto Siregar
Direktur